



Universidad
Industrial de
Santander

Encuesta SISBEN y Nomenclatura

Nombre	SEBASTIAN NAVAS
Fecha	26 MAYO 2021
Lugar	SAN GIL, SANTANDER

Los resultados de la encuesta serán de uso exclusivo para el Trabajo de grado, la información suministrada será muy importante para la toma de decisiones.

Preguntas:

1. ¿Cómo se maneja el procedimiento de servicio al cliente?

De manera presencial, los usuarios se acercan a la Alcaldía y se dirigen a la oficina para radicar la solicitud.

2: ¿Por qué crees que se genera Acumulación de trabajo?

A veces debido a la cantidad de usuarios que radican su solicitud con algún pendiente y demoran en subsanar la falta, o simplemente se radican muchas solicitudes.

3. ¿Cada cuanto se revisa la documentación de la oficina?

Esporádicamente, cuando existe mucho desorden en la documentación se arregla cuando queda un espacio.

4: Existen inconsistencias para el servicio al público?

Muy pocas, pero si la falta de conocimientos sobre todo los procedimientos que se generan en la Oficina causan demoras y sobretiempos.

5. En el tema de archivo como consideras el orden y aseo de la documentación?

Se encuentra muy organizado y aseado, pero algunas veces que se genera acumulación de usuarios se desordena el archivo.

Sebastián Navas Poveda

Profesional universitario